



FAX SERVER, VOICE- UND CONFERENCE-SERVER, SMS, CTI, PRESENCE, IVR UND DESK-TOPSHARING – UM EIN PERFEKTES KOMMUNIKATIONSNETZ ZU SCHAFFEN, INTEGRIERTE DATAC KOMMUNIKATIONSSYSTEME DIESE LÖSUNGEN IN DIE ITK-UMGEBUNG DER UNTERNEHMENSGRUPPE THEO MÜLLER GMBH & CO. KG. DREI STANDORTE SIND AKTUELL EINGEBUNDEN UND PROFITIEREN VON DER NEUEN VIRTUALISIERTEN UMGEBUNG.

Unternehmensgruppe Theo Müller: Mit zentraler CTI/UMS-Lösung bestens vernetzt

ARETSRIED – Für die verschiedenen Standorte der Unternehmensgruppe Theo Müller (UTM) in Deutschland wurde eine zentrale Kommunikationslösung eingeführt, die auch für den englischen Standort Market Drayton geplant ist. Aufgrund der guten Referenzen und der langjährigen Erfahrung wählte UTM datac Kommunikationssysteme als Partner aus. Das Augsburger Unternehmen betreute das Projekt umfassend – von der Konzeption bis zur Umsetzung.

DIE PROJEKTAUFGABE IM DETAIL

Die Aufgabenstellung von UTM beinhaltete die Ablösung der bisherigen Faxserver Lösung durch einen zentralen Fax- und E-Mailversand, den Aufbau einer zentralen CTI- / UMS Lösung, eine Alarmierung bei Ausfall der Produktionsmaschinen, die Anbindung des Werksverbundes an die zentrale Lösung sowie Hochverfügbarkeit und Ausfallsicherheit. datac Kommunikationssysteme realisierte die Lösung auf Basis der UC-Plattform Cycos mrs mit der Option auf die Einbindung um Web- und Voice-Conferencing in der nächsten Version. Weiterhin wurden SAP R3 und Exchange in die Lösung integriert. UTM arbeitet mit dem Kommunikationssystem HiPath 4000, das mit abgesetzten Einheiten die Lokationen versorgt.

SCHRITT FÜR SCHRITT ZUR NEUEN IT-STRUKTUR

datac Kommunikationssysteme erarbeitete ein umfassendes Konzept inklusive Installation und setzte dieses an verschiedenen UTM-Standorten um. Faxe und E-Mails können nun zentral über SAP oder Outlook verschickt und empfangen werden. Via Outlook ist nun auch Computer unterstützte Telefonie (CTI) möglich. Für die IT-Hotline am Standort Leppersdorf und für den Notfalldienst an einem weiteren Standort wurde ein Sprachportal (IVR) eingeführt, das die Kundenanfragen gezielt steuert. Die von UTM gewünschten Alarmmeldungen beim Ausfall von Produktionsmaschinen werden via SMS abgesetzt.

EFFEKTIVE UND FLEXIBLE KOMMUNIKATION

Um die Kommunikation effizienter zu gestalten, wurde von datac das Presence Management in die CTI- und VoIP-Clients integriert. Zur besseren Steuerung eingehender Anrufe ist für die EDV-Hotline am Standort UK eine automatische Anrufverteilung (ACD) in Planung. Aktuell sind drei deutsche Standorte eingebunden, Italien und Market Drayton (UK) werden wahrscheinlich noch folgen. Weitere Standorte im Ausland nutzen über Aretsried CTI als zentrale Lösung.

DER KUNDE

Die Unternehmensgruppe Theo Müller ist das größte private Molke-Unternehmen in Deutschland und in zahlreichen weiteren europäischen Ländern sowie in Israel vertreten. Zur Gruppe gehören Tochterunternehmen mit eigenständigen starken Marken: Müller®, Weihenstephan, Sachsenmilch und Käserei Loose. Handelsmarken und Basis-Milchprodukte wie Butter, H-Milch, Laktosepulver und Molkeprotein ergänzen das Portfolio.

PROJEKTPARTNER

Peter Trojer
Projektleiter Zentrale IT
Infrastruktur

„In allen Bereichen war die Zusammenarbeit mit datac Kommunikationssysteme sehr gut. Die Kompetenz der Spezialisten ist beeindruckend.“

DAS PROJEKT IN KÜRZE

Die IT- / TK-Struktur:

6 Siemens HiPath4000
9 iPDA Shelves
Nortel Backbone
Microsoft Exchange
SAP

Die datac-Lösung:
Fax Server, Voice Server, SMS,
CTI/Presence, IVR



HOCHVERFÜGBAR UND AUSFALLSICHER DANK VIRTUALISIERUNG

Hochverfügbarkeit und Ausfallsicherheit realisierte datac Kommunikationssysteme durch Bereitstellung der zentralen Prozesse auf Basis VMware. „Wir arbeiten nun mit einer stabilen und ausgereiften Lösung. datac hat für uns eine Plattform für die verschiedenen unter-

nehmensrelevanten und wichtigen Applikationen umgesetzt,“ so Peter Trojer, Projektleiter Zentrale IT Infrastruktur bei UTM. Die verschiedenen Standorte sind über Satelliten mit der Zentrale in Aretsried verbunden, die Clients können nun über Terminal-Server und lokale Clients auf die UC-Dienste zugreifen.

ZUM WEITERLESEN

www.datac-gmbh.de
www.datac-gmbh.de/loesungen
www.muellergroup.com